

**OPŠTI USLOVI
ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD® BUSINESS KARTICA**

ASA Banka d.d. Sarajevo

SADRŽAJ:

1. PODRUČJE PRIMJENE.....	3
2. OBJAŠNJENJE POJMOVA.....	3
3. KORISNIK KARTICE	4
4. IZDAVANJE I KORIŠTENJE KARTICE.....	5
5. REIZDAVANJE KARTICE.....	6
6. LIMIT POTROŠNJE ZA KREDITNE KARTICE	6
7. OGRANIČENJA KORIŠTENJA KARTICE	7
8. OTKAZ UGOVORA I PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA	7
9. SAGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE	8
10. USLOVI PLAĆANJA	8
11. UPISNINA I ČLANARINA	9
12. NAKNADE.....	9
13. REKLAMACIJE	10
14. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA	11
15. IZMJENE DIJELOVA UGOVORA	12
16. OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA	12
17. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA	12
18. OBAVJEŠTAVANJE BANKE	13
19. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA.....	13
20. PRIGOVORI KORISNIKA.....	13
21. SAGLASNOST SA USLOVIMA	14
22. ZAVRŠNE ODREDBE	14

Na osnovu člana 55. stav 1. tačka g) Nadzorni odbor ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Nadzorni odbor), na XXXVII sjednici održanoj dana 19.01.2018. godine, donosi

OPŠTE USLOVE ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD® BUSINESS KARTICE

1. PODRUČJE PRIMJENE

Opšti uslovi za izdavanje i korištenje Mastercard® Business kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju izdavanje i korištenje Mastercard® Business kartica (u daljnjem tekstu: Kartica) koja Korisniku kartice omogućuje plaćanje roba i usluga, te isplatu gotovine u BiH i inostranstvu (u daljem tekstu: Korisnik).

Opštim uslovima utvrđuju se:

- Standardni uslovi poslovanja koji su primjenjivi za kartice
- Opšti uslovi za uspostavljanje odnosa između Korisnika i Banke
- Postupak komunikacije između Korisnika i Banke
- Opšti uslovi vezani za kartice
- Prava i odgovornosti Korisnika u vezi sa uslugama kartičnog poslovanja.

Pojedinačni ugovor o karticama sadrži klauzulu da je Korisnik upoznat sa Opštim uslovima i da prihvata Opšte uslove.

Uz svaki zaključen ugovor Banka predočava Opšte uslove Korisniku, te na njegov zahtjev iste mu ih uručuje.

2. OBJAŠNJENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

BANKA – ASA Banka d.d.Sarajevo, izdavatelj i vlasnik kartice.

Sjedište Banke: Trg međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

KORISNIK KARTICE - Klijent Banke, pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registrovanu djelatnost sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, koja koristi karticu za plaćanje troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inostranstvu, a prihvata Opšte uslove.

KRAJNJI KORISNIK KARTICE - fizička osoba čije je ime otisnuto na kartici koju Korisnik imenuje na Pristupnici i za koju određuje limit potrošnje u zemlji i inostranstvu.

SUDUŽNIK - pravna ili fizička osoba odgovorna za naplatu svih potraživanja Banke jednako kao i glavni dužnik - Korisnik kartice.

Sudužnik je kao i glavni dužnik obavezan izmiriti cjelokupnu punovažnu i dospjelu obavezu nastalu po osnovu o izdavanju garancije.

Banka može zahtijevati ispunjenje obaveze iz ugovora o izdavanju kartice bilo od Glavnog dužnika, bilo od sudužnika, ili od obojice istovremeno.

MJENIČNI DUŽNIK- Mjenično jemstvo – osiguranje potraživanja od strane mjeničnog dužnika po osnovu izdate bianco mjenice. Mjenično jemstvo podrazumijeva odgovornost za ukupnu dospelu obavezu cjelokupnom imovinom. Prava i obaveze mjeničnog dužnika po osnovu izdate mjenice regulisana su Zakonom o mjenici.

KARTICA - Mastercard® Business kartica je sigurno sredstvo plaćanja kojim se mogu obavljati bezgotovinske transakcije na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu pri kupovini roba i usluga, te podizati gotovina na bankomatima (ATM) u BiH i inostranstvu ovlaštenim za prihvatanje kartica u okviru ugovorenih limita potrošnje za pravnu osobu, odnosno korisnika kartice.

ZAMJENSKA KARTICA - Kartica koja se izdaje krajnjem Korisniku u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu.

PRISTUPNICA - zahtjev za izdavanje kartice, čijim potpisom Korisnik prihvata Opšte uslove.

LIMIT POTROŠNJE - okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen Korisniku između dva podmirjenja troškova.

POJEDINAČNI LIMIT - limit odobren pojedinačnom krajnjem korisniku kartice. Pojedinačni limiti odobreni krajnjim korisnicima kartica se ne mogu dijeliti niti preraspoređivati između pojedinih krajnjih korisnika kartice, a njihov zbir ne može biti veći od visine limita odobrenog Korisniku kartice.

PIN (Personal Identification Number) - lični tajni identifikacijski broj krajnjeg korisnika kartice. Služi za identifikaciju krajnjeg korisnika na bankomatu i/ili EFT POS-u i poznat je isključivo krajnjem korisniku kartice.

BANKOMAT - samouslužni uređaj za isplatu i uplatu gotovine.

PRODAJNO MJESTO - prodajna jedinica prodavca koji prihvata Mastercard® Business kartica i Visa kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

EFT POS (Electronic Fund Transfer Point Of Sale) - terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

SLIP - Potvrda koju Krajnji Korisnik kartice dobije prilikom kupnje roba i usluga, te pri svakoj isplati gotovine.

DATUM DOSPIJEĆA – datum na koji troškovi učinjeni karticom u prethodnom razdoblju dospijevaju na naplatu.

GRACE PERIOD - je period navedenu u Obavijesti-Izvodu, u kome Korisnik treba da izmiri obavezu navedenu u Izvodu za prethodni mjesec.

IZVOD - mjesečni izveštaj o prometu i stanju računa kartice koji sadrži informacije o troškovima učinjenim svim pripadajućim karticama, uključujući naknade, članarine, obavljenom plaćanju, i sl. Banka dostavlja e-mailom ili ga Korisnik podiže lično na šalteru Banke.

3. KORISNIK KARTICE

U toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, Korisnik ima pravo da dobije od Banke informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim poslovnim odnosom sa Bankom, u pismenoj formi i na način razumljiv za Korisnika.

Korisnik ima pravo na obavještanje o stanju svojih obaveza u svakom trenutku u kojem se može promijeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima, ali i o svim ostalim podacima iz poslovnog odnosa sa Bankom.

Banka putem Ponude obavještava klijenta u predugovaračkoj fazi i pruža mu informacije koje se odnose na ugovor.

Klijent ima pravo da odustane od ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, 7 (sedam) dana od dana zaključenja ugovora, u kom periodu mu Banka ne može staviti sredstva na raspolaganje.

Klijent je dužan da o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora.

U slučaju odustanka Korisnika od zaključenog ugovora, Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu zahtjeva za izdavanje kartice koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada Klijent ne odustane od ugovora.

Ukoliko Korisnik kartice odustane od ugovora prije isteka roka od 7 (sedam) dana od dana zaključenja ugovora, a obezbijedio je instrumente obezbjeđenja i platio ili preuzeo obavezu plaćanja troškova u vezi sa istim, odustajanjem od ugovora takvi troškovi su isključivo troškovi Korisnika.

4. IZDAVANJE I KORIŠTENJE KARTICE

Kartica se može izdati pravnim licima sa sjedištem u BiH ili fizičkim licima koja obavljaju registrovanu djelatnost sa sjedištem u BiH i imaju otvoren račun u Banci, a koji nije blokiran, ako Banka procijeni da mogu sigurno i na vrijeme podmirivati sve obaveze nastale korištenjem kartice.

Procjena se vrši na bazi standardnih uslova za odobrenje kreditnih proizvoda pravnim licima ili fizičkim osobama koje obavljaju registrovanu djelatnost, a koji su propisani aktima Banke iz ove oblasti.

Podnosilac Pristupnice je zakonski zastupnik pravne osobe ili fizička osoba koja obavlja registrovanu djelatnost, koji u Pristupnici samostalno imenuje krajnje korisnike kartice za koje određuje limite potrošnje.

Zbir limita potrošnje svih krajnjih korisnika kartice ne smije biti veći od ukupnog limita potrošnje kojeg je Banka dodijelila Korisniku.

Na osnovu pismenog zahtjeva podnosioca Pristupnice, Banka može povećati dodijeljeni limit potrošnje. Podnosilac u Pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati obavijest o učinjenim troškovima kao i sve dodatne obavijesti.

Podnosilac predaje popunjenu Pristupnicu u filijalu/poslovnicu Banke.

Podnosilac Pristupnice dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici, te prikupljanje drugih neophodnih informacija za donošenje odluke o izdavanju kartice.

Odluku o izdavanju kartice i visini odobrenog iznosa limita potrošnje donosi Banka, bez obaveze da Podnositelju Pristupnice daje obrazloženje o svojoj odluci.

Potpisom ugovora u filijali/poslovnici Banke, Korisnik potvrđuje da prihvata Opšte uslove i preuzima obavezu plaćanja svih troškova nastalih korištenjem Kartice. Prilikom preuzimanja kartica u filijali/poslovnici Banke, krajnji korisnici dužni su iste potpisati.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se s rokom važnosti od 2 (dvije) godine, a nakon isteka navedenog roka može se produžavati na rok od po 2 (dvije) godine, o čemu Banka obavještava Korisnika, u skladu sa Opštim uslovima i Ugovorom.

Kartica je valjana do kraja mjeseca naznačenog na kartici. Kartica čiji je rok važnosti istekao ne može se koristiti.

Kod izdavanja kartice, Banka stavlja karticu i PIN krajnjem korisniku na raspolaganje, a isti ih preuzima na šalteru Banke. Po primitku kartice, krajnji korisnik je obavezan istu potpisati. Nepotpisana Kartica je

nevažeća, a Korisnik preuzima punu odgovornost u slučaju gubitka ili krađe nepotpisane kartice za štetu uzrokovanu upotrebom kartice od strane neovlaštene osobe.

Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko Interneta. Banka ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartice za transakcije preko Interneta.

Kartica može biti korištena zajedno sa PIN-om samo na onim prihvatnim i prodajnim mjestima koje imaju odgovarajući simbol identičan onom na kartici.

Korištenje kartice za podizanje gotovine na bankomatu je zavisno od iznosa limita i ograničenja dnevnog broja korištenja kartice.

5. REIZDAVANJE KARTICE

Reizdavanje kartice vrši se na rok od 2 (dvije) godine. Obnova kartice uslijedit će nakon isteka roka važnosti ukoliko Korisnik bude zadovoljavao uslove za daljnje korištenje, te ako Korisnik samostalno ne otkaže korištenje kartice.

Ukoliko Korisnik kartice uredno ispunjava svoje obaveze i kartica se koristi u skladu sa Opštim uslovima i Ugovorom, te ukoliko Korisnik pismeno ne otkaže karticu 45 (četrdesetpet) dana prije isteka roka važnosti postojeće kartice, u skladu sa zahtjevom Korisnika i njegovom kreditnom sposobnošću, Banka može odobriti reizdavanje kartice.

Na osnovu obnovljene kartice Korisnika, Banka obnavlja/reizdaje i kartice krajnjih korisnika, u mjesecu isteka roka važnosti njihovih kartica.

Staru (isteklu) karticu/kartice Korisnik/krajnji korisnici dužni su vratiti Banci.

Ukoliko Korisnik želi da promijeni krajnje korisnike, dužan je da o tome pismeno obavijesti Banku 45 (četrdesetpet) dana prije isteka roka važnosti postojeće kartice/kartica krajnjih korisnika.

Korisnik je odgovoran za sve troškove učinjene do dana isticanja roka važnosti kartice.

U slučaju da Banka odustane ili odbije reizdavanje ili zamjenu kartice, sve obaveze Korisnika nastale prije tog odustanka ili odbijanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

6. LIMIT POTROŠNJE ZA KREDITNE KARTICE

Limit potrošnje odobrava se u konvertibilnim markama (u daljem tekstu: KM), na rok od 2 (dvije) godine.

Korištenjem kartice koju imaju krajnji korisnici smanjuje se raspoloživi iznos Limita potrošnje za sve troškove učinjene karticom krajnjih korisnika koja se koristi u skladu sa ovim opštim uslovima, a uplata utrošenog dijela Limita obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog Limita potrošnje.

Banka može odobriti promjenu Limita potrošnje na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika, o čemu ga obavještava pismenim putem.

Korisnik prihvata i saglasan je da Banka ima pravo naknadno promijeniti (smanjiti) iznos Limita potrošnje i bez njegovog zahtjeva odnosno saglasnosti, ukoliko se promijene okolnosti koje utiču na donošenje odluke o visini Limita potrošnje, kao što su npr. sposobnost Korisnika da uredno podmiruje svoje obaveze, urednosti poslovanja Korisnika i dr.

Isplata gotovine dopuštena je u okviru Limita koje Banka propisuje.

7. OGRANIČENJA KORIŠTENJA KARTICE

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno korištenje kartice prema broju i iznosu transakcija, zavisno od vrste transakcije.

Krajnji korisnik kartice može u Banci na vlastiti zahtjev dobiti informacije o ograničenjima.

Banka može, kada smatra za potrebno izmijeniti ograničenja.

8. OTKAZ UGOVORA I PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA

Korisnik može u svakom trenutku otkazati korištenje kartice pisanom izjavom i vraćanjem kartice krajnjih korisnika Banci.

Korisnik ne može ni u kojem slučaju otkazati kartice bez povrata istih Banci.

U slučaju otkaza od strane Korisnika, isti je dužan bez odgađanja podmiriti cjelokupni iznos dugovanja po kartici, uvećano za zateznu kamatu i troškove.

Banka može otkazati karticu bez navođenja razloga, o čemu je dužna obavijestiti Korisnika u pisanom obliku, na zadnju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku, a otkazni rok počinje teći od dana slanja obavijesti.

Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo Korisnika na korištenje neiskorištenog dijela Limita potrošnje. Opravdanim razlozima smatraju se naročito:

- ukoliko 2 (dva) uzastopna mjeseca nema uplata po kartici,
- ukoliko Korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje obaveze,
- u slučaju povrede bilo koje ugovorne obaveze od strane Korisnika,
- ukoliko se Korisnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Korisnika i Banke,
- ukoliko Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke,
- ako na imovini Korisnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja,
- ako protiv Korisnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja ili podnijet prijedlog za otvaranje stečajnog postupka, ili drugog postupka sa sličnim ishodom,
- ako Korisnik postane insolventan, obustavi plaćanja ili njegov račun bude blokiran,
- ako nastupe bitne promjene u poslovanju Korisnika, njegovoj imovini, obavezama ili finansijskom položaju, čime bi se sposobnost Korisnika da ispunji svoje obaveze po ugovoru stvarno narušila, odnosno postoji osnovana sumnja da će se narušiti.

Ukoliko Korisnik postupi suprotno propisima Banke, Banka je ovlaštena dospjele, a neplaćene obaveze naplatiti putem primljenih instrumenata osiguranja, a sve u skladu sa važećim zakonima i internim aktima Banke.

U slučaju otkaza kartice iz prethodnih stavova, prestaje pravo na korištenje kartice, te odmah dopijeva na naplatu cjelokupno dugovanje, a Korisnik je obavezan karticu i sve kartice krajnjih korisnika, odmah

vratiti Banci.

U slučaju otkaza kartice, prestaje važnost i kartica krajnjih korisnika.

Kartica, koja je iz bilo kog razloga otkazana, ne može se koristiti.

Banka zadržava pravo da uništi sve kartice koje nisu preuzete u roku od 6 (šest) mjeseci od datuma odobravanja zahtjeva za karticu.

9. SAGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Saglasnost za izvršenje platne transakcije korištenjem kartice, krajnji korisnik kartice daje prije izvršenja transakcije, na jedan od sljedećih načina:

- potvrdom/unosom PIN-a na Bankomatu ili EFT POS uređaju.
- potpisom Slipa kod pojedinih vrsta EFT POS uređaja, u kojem slučaju potpis na Slipu mora biti istovijetan potpisu na Kartici.
- Na prodajnim mjestima koja prihvataju Karticu bez autorizacije PIN-om ili potpisom, saglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem kartice na prodajnom mjestu ili unosom sigurnosnih elemenata koje zahtijeva Prodajno mjesto u slučaju kupovine roba i usluga putem Interneta.

Platna transakcija za koju je krajnji korisnik kartice dao saglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se autorizovanom platnom transakcijom.

Nakon što je platna transakcija autorizovana, krajnji korisnik kartice ne može je opozvati.

Za troškove koji nastanu na osnovu autorizovane platne transakcije odgovara Korisnik kartice.

Kod beskontaktnih kartica, za iznos plaćanja do 30,00KM, u BIH na prodajnim mjestima koja podržavaju beskontaktno plaćanje nije potreban unos PIN-a."

10. USLOVI PLAĆANJA

Korisnik preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdatih kartica krajnjim korisnicima Kartica.

Sva zaduženja nastala po osnovu korištenja kartice evidentiraju se u u KM valuti na Korisnikovom računu po kursu Kartične organizacije koji se može provjeriti na web stranici www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html.

Banka početkom svakog mjeseca ispostavlja Izvod Korisniku i dostavlja ga e-mailom ili ga Korisnik podiže lično na šalteru Banke. Mjesečni izvodi se dostavljaju samo za kreditne kartice. Za debitne kartice se ne kreiraju izvodi, a potrošnja se evidentira na računu pravnog lica.

Potraživanje po troškovima dospijeva na naplatu zadnji dan u obračunskom periodu.

Banka neće obračunavati kamatu na iznos duga koji je naveden u obavijesti - Izvodu, ako isti u cjelosti bude uplaćen do kraja grace perioda.

Po isteku grace perioda Banka će za neizmireni dug obračunati naknadu za kašnjenje u fiksnom iznosu od 10,00 KM na svaki neplaćeni iznos i ona će biti pripisana ukupnom dugu napravljenom karticama.

Ukoliko Korisnik ne podmiri minimalni iznos do krajnjeg datuma grace perioda ili izvrši plaćanje bilo kojeg iznosa nakon krajnjeg datuma grace perioda, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu na iznos ukupnog duga, po zateznoj kamatnoj stopi od 14% na godišnjem nivou, a obračunava se na sve dospjele i neplaćene iznose, koje Korisnik duguje na osnovu korištenja kartice.

Zatezne kamate dospijevaju odmah na naplatu bez prethodne obavijesti Korisniku.

Iznos obračunatih kamata iskazuje se na Izvodu narednog perioda, a za prethodni period za koji je kamata obračunata.

Korisnik je saglasan da Banka automatski vrši promjenu navedene kamatne stope u skladu sa važećim aktima Banke, a o čemu Banka obavještava Korisnika.

U slučaju neispunjenja obaveza po Ugovoru od strane Korisnika, Banka može bez obaveze pokretanja sudskog ili bilo kojeg drugog postupka pred nadležnim organom i bez posebnog odobrenja ili naloga Korisnika/Sudužnika, te bez obavještenja Korisnika/Sudužnika zaplijeniti sva novčana sredstva Korisnika/Sudužnika na svim računima koje on ima otvorene kod Banke i izvršiti direktnu uplatu/e (prijenos) na račun Banke do potpunog namirenja potraživanja.

U takvom slučaju smatraće se da Banka ima pravo da izvrši prijenos ovih sredstava sa takvog računa Korisnika/Sudužnika u svrhu namirenja dospjelog potraživanja.

U pogledu sredstava koja predstavljaju depozit kao sredstvo osiguranja prava zalogu, među ugovornim stranama je nesporno da Banka ima pravo neposrednog preuzimanja takvog depozita.

11. UPISNINA I ČLANARINA

Za odobrenje Kartice Banka naplaćuje korisniku upisninu, naknadu za izdavanje kartice korisniku i članarinu za svaku izdatu karticu krajnjim korisnicima. Upisnina i naknada za izdavanje kartice se naplaćuju jednokratno, a članarina svake godine. Iznos upisnine, naknade za izdavanje kartice i članarine, kao i ostalih naknada regulisana je važećom Odlukom Banke o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

Iznos obračunatih naknada iskazuje se na Izvodu koji Banka šalje Korisniku. Naplata upisnine, članarine i naknada provodi se terećenjem računa pravne ili fizičke osobe sa datumom naplate navedenim u Izvodu.

12. NAKNADE

Korisnik se obavezuje Banci platiti naknade u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima. Korisnik će o obračunatim naknadama biti obaviješten putem Izvoda po kartici u mjesecu u kojem pojedina naknada dospijeva na plaćanje.

Banka zadržava pravo da za vrijeme trajanja Ugovora, bez zaključenja posebnog aneksa, mijenja visinu naknada, o čemu će Korisnik biti obaviješten (putem izvoda, u Poslovnici/Filijali, na web stranici banke www.asabanka.ba).

Nove naknade primjenjivaće se od dana stupanja na snagu akta kojima su izmijenjene, odnosno od dana utvrđenog aktima Banke kao početak primjene novih naknada.

Ukoliko Korisnik ne prihvata navedenu promjenu, dužan je da o tome pismeno obavijesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana računajući od datuma izdavanja Izvoda kojim je obaviješten o navedenim

promjenama i da u istom roku vrati karticu, uključujući i kartice krajnjih korisnika, kao i da plati sve do tada nastale obaveze korištenjem kartice, uključujući i sve ostale troškove.

Zatvaranje kartičnog računa kartice se smatra konačnim po isteku tekućeg mjeseca u kojem je podnesen zahtjev za zatvaranje istog i izmirene sve obaveze po osnovu transakcija, kamata i naknada, koje su evidentirane na Izvodu za tekući mjesec u kojem se zatvara kartični račun kartice.

Korisnik može izvršiti uplatu svojih obaveza nastalih po osnovu korištenja kartice:

- uplatom u svim filijalama/poslovnica Banke,
- uplatom na uplatnim mestima drugih poslovnih banaka u BiH
- putem e Banking-a, prijenosom sredstava sa transakcijskog računa

Ukoliko Korisnik izvrši uplatu svojih obaveza na uplatnim mjestima drugih poslovnih banaka, Banka neće snositi nikakvu odgovornost ukoliko ta uplata ne bude izvršena u roku ili na odgovarajući način.

13. REKLAMACIJE

Za sve reklamacije vezane uz korištenje kartice, Korisnik kontaktira svoju matičnu poslovnicu/filijalu, uz prednošenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 15 (petnaest) dana od datuma izdavanja Izvoda na koji se podnosi reklamacija.

Reklamacija troška plaćanog karticom ne oslobađa Korisnika kartice od obaveza plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat sredstava ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

Troškove neopravdano podnijete reklamacije snosi Korisnik, u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih karticom. Reklamacije u vezi s robom i uslugama Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

U slučaju izvršenja neautorizovane i/ili neuredno izvršene platne transakcije, danom saznanja za neautorizovanu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Izvod po kartici. Ukoliko Izvod po kartici, čiji primitak Korisnik očekuje u skladu s ugovorenim intervalima dostavljanja, izostane, Korisnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.

Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvoda po kartici, ukoliko o tom izostanku nije bez odgađanja obaviještena.

Za sve reklamacije vezane za korištenje kartice, Korisnik mora obavijestiti Banku u skladu prethodnim odredbama najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od datuma izdavanja Izvoda na koji se podnosi reklamacija, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane, odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Sve obavijesti ili reklamacije, Korisnik može uputiti Banci na sljedeći način:

- pisanim putem, s tim da pisanu obavijest može predati u filijali/poslovnici Banke ili dostaviti na adresu: Trg Međunarodnog prijateljstva 25, 71000 Sarajevo, sa naznakom: *Reklamacija za Mastercard® Business karticu*,
- poštom na naprijed navedenu adresu Banke,
- e-mailom, na e-mail adresu: info@asabanka.ba

Korisnik je obavezan voditi vlastitu evidenciju o izvršenim transakcijama i učinjenim troškovima, te u tu svrhu zadržava jednu kopiju Slipa. Ukoliko u roku od 30 (trideset) dana od dana transakcije putem Izvoda po kartici Korisnik ne dobije informaciju o učinjenom trošku, o tome je obavezan obavijestiti Banku.

Banka ne prihvata odgovornost za finansijske posljedice koje mogu nastati usljed korištenja kartice za transakcije putem Interneta, telefona, pošte ili govornih automata.

14. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Krajnji korisnik kartice je dužan odmah nakon primitka kartice, te pripadajućeg PIN-a, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu, čuvati tajnost PIN-a, te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed kartice i/ili PIN-a dođu treće osobe.

Korisnik je dužan čuvati s najvećom pažnjom karticu i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne upotrebe, a posebno je dužan:

- potpisati karticu odmah po primitku,
- uništiti obavijest o PIN-u,
- prilikom korištenja kartice ne dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga.

Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji, kao i da sigurnosni elementi kartice nisu u njenoj evidenciji.

Korisnik i krajnji korisnici kartice snose svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.

U slučaju da su kartica i kartice krajnjih korisnika, ukoliko postoje, izgubljene, ukradene i kao takve zlorabljene, ili na drugi način zlorabljene (neovlašteno preuzimanje i korišćenje podataka sa kartice), Korisnik je dužan da bez odlaganja o tome pismeno obavijesti Banku.

Krajnji korisnik kartice je dužan odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice Procesnom centru/Centru za podršku na tel. Br: + 387 (0) 33 652 888 uz navođenje broja kartice i zatražiti blokadu kartice pozivom na broj telefona naznačenog u Izvodu koji je dostupan od 00:00 do 24:00 sata, a usmenu prijavu je dužan potvrditi i pisanim putem najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od telefonske obavijesti. Prilikom prijavljivanja nikada se ne navodi PIN kod.

Sve troškove i eventualne štete nastale kao posljedica zlorabljene, nestale ili ukradene kartice, nastale do trenutka do kada Banka zaprimi obavijest, snosi Korisnik.

Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštenog korištenja kartice od strane treće osobe, Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove, kao i naknadu Banci za neosnovano reklamiranje troškova u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima. Ukoliko se dokaže neopravdanost ili Uprava Banke odluči drugačije, nadležni organizacioni dio Banke će dati prijedlog za refundiranje troškova Korisniku. Ukoliko Korisnik, odnosno krajnji korisnici kartice, nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije istu koristiti, već je o tome dužan bez odlaganja obavijestiti Banku i karticu odmah vratiti Banci.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se (ali ne isključivo): zapisan PIN, držanje kartice i zapisanog PIN-a zajedno, nepotpisana Kartica, Kartica ostavljena u parkiranom prijevoznom sredstvu, ili na drugom mjestu dostupnom trećim osobama, ispuštanje kartice iz vidokruga na Prodajnom mjestu i slična postupanja Korisnika, koja omogućuju zlorabu kartice, odnosno njeno neovlašteno korištenje.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će krajnjem korisniku izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik u skladu sa važećom Odlukom Banke o tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima.

15. IZMJENE DIJELOVA UGOVORA

Banka zadržava pravo izmjene dijela ugovora. Ukoliko Banka izmijeni dio ugovora, o tome će pisanim putem obavijestiti Korisnika najmanje 30 (trideset) dana prije datuma početka primjene te izmjene, na zadnju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku.

Ukoliko Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati ugovor bez ikakve naknade. Ukoliko do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku o otkazu ugovora i ne vrati Banci karticu, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

16. OBAVJEŠTAVANJE KORISNIKA

Obavješćavanje Korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa, Banka će vršiti u sljedećim slučajevima i na sljedeće načine:

- U slučaju promjene kamatne stope i naknada, objavom promjene na svojoj web stranici, kao i u izvodima koji se dostavljaju Korisniku, uz navođenje datuma od kada se primjenjuje izmijenjena stopa
- O stanju duga po kartici putem Izvoda, dostavljanjem Izvoda jednom mjesečno u pisanoj formi u skladu sa opcijom koju je Korisnik izabrao

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se preko informacionog i reklamnog materijala, telefonskim kontaktom, putem internet prezentacije Banke, poštom odnosno komunikacijom u pisanoj formi, e-mailom kao i direktnom usmenom komunikacijom na šalterima Banke ili telefonskim pozivom nadležnog savjetnika za poslove sa pravnim licima.

Sve međusobne obavijesti šalju se u pisanom obliku i to na sljedeći način:

- za Korisnika/Sudužnika - na adresu naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici ugovora, ili na adresu koju je isti naknadno dostavio kao adresu za prijem pošte,
- za Banku - na adresu Banke naznačenu kao kontakt adresa na prvoj stranici ugovora.

17. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

Korisnik je izričito saglasan i Banci stavlja na raspolaganje lične podatke koji su zakonom zaštićeni kao povjerljivi i tajni, te ovlašćuje Banku da iste koristi u oblasti bankovnih i drugih finansijskih usluga potrebnih za konačnu realizaciju Ugovora.

Banka se obavezuje da će sve podatke primljene od Korisnika, a koji su zaštićeni kao povjerljivi i tajni, čuvati u skladu sa važećim Zakonom o Bankama i drugim zakonskim propisima koji regulišu ovu oblast.

Bankarskom tajnom smatraju se podaci propisani zakonom i to:

- Lični podaci o klijentu, finansijsko stanje i transakcije kao i vlasništvo i poslovne veze klijenta
- Podaci o stanju i prometu na individualnim računima
- Drugi podaci do kojih Banka dođe u poslovanju sa klijentom

Izuzeci od obaveze čuvanja Bankarske tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- Na osnovu odluke/zahijeva nadležnog suda
- Za potrebe organa nadležnog za borbu protiv kriminala i sprječavanje pranja novca u skladu sa propisima kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti
- U vezi sa imovinskim postupkom
- U vezi sa postupkom izvršenja na imovini Korisnika od strane nadležnog organa
- Regulatornim tijelima u Bosni i Hercegovini
- Poreskoj upravi u skladu sa propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti
- Na zahtjev ostalih regulatornih tijela.

18. OBAVJEŠTAVANJE BANKE

Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama podataka (adresa, izmjene imena i prezimena, izmjena ličnih dokumenata i slično) koji mogu utjecati na uspješno izvršavanje svih ugovornih obaveza, a najkasnije u roku od 8 dana od dana izvršene promjene. Banka neće biti odgovorna za štetu koja nastane zbog promjena koje Banci nisu bile poznate, a o kojima je Korisnik bio dužan obavijestiti Banku. Sve obavijesti koje ugovorne strane upućuju jedna drugoj moraju biti u pisanoj formi i upućuju se na adrese ugovornih strana navedene u ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je jedna ugovorna strana naknadno, u pisanom obliku, obavijestila drugu ugovornu stranu izričito kao o promjeni adrese. Sve obavijesti koje jedna ugovorna strana dostavlja drugoj ugovornoj strani proizvode pravne učinke sa danom predaje na poštu. Banka može, s vremena na vrijeme, zahtijevati dopunu dokumentacije, u zavisnosti od propisa u poslovanju, a Korisnik je obavezan postupati po zahtjevu Banke.

19. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA

Korisnik je dužan da na zahtjev Banke pruži adekvatne instrumente obezbjeđenja. Ako je obezbjeđenje koje Korisnik pruži nedovoljno ili u toku trajanja ugovorne obaveze postane neadekvatno za pokriće tekućih obaveza Korisnika, Korisnik je dužan da dopuni ili zamijeni takvo obezbjeđenje.

U toku ugovornog odnosa obje ugovorne strane mogu inicirati zamjenu uspostavljenog sredstva obezbjeđenja u skladu sa propisima i važećim internim aktima Banke.

20. PRIGOVORI KORISNIKA

Korisnik/Sudužnik može Banci podnijeti prigovor kada smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora, a prigovor može uputiti usmeno i/ili pismeno putem pošte na adresu sjedišta Banke, Trg Međunarodnog prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo, na adresu svih organizacionih dijelova Banke van sjedišta čije se adrese nalaze na web stranici Banke, putem fax-a ili putem elektronske pošte na adresu: info@asabanka.ba

Banka je dužna postupati po podnesenom prigovoru u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima, te dostaviti odgovor na podneseni pismeni prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja pismenog prigovora.

Ako Banka podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava ili ocijeni da je njegov prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru kojeg je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo FBiH pisani prigovor na rad Banke, u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka iz prethodnog stava ovog člana, ako Banka nije dostavila odgovor podnosiocu prigovora. Adresa Agencije za bankarstvo FBiH je Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo.

21. SAGLASNOST SA USLOVIMA

Korisnik/Sudužnik i krajnji korisnici potpisom Pristupnice za Karticu daju Saglasnost da Banka članicama Grupacije kojoj pripada sama Banka omogući uvid i pristup podacima za koje sazna pružanjem bankovnih usluga Korisniku i krajnjim korisnicima Kartica.

Pri tome, Banka je dužna osigurati povjerljivost postupanja i punu zaštitu bankovne tajne na strani svih osoba kojima će u skladu s ovom saglasnosti biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonske svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima Korisnika i/ili krajnjih korisnika kartice.

Ovi opšti uslovi za izdavanje i korištenje kartice obavezuju Korisnika/Sudužnika i krajnje korisnike kartice.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova za izdavanje i korištenje kartice. Izmijenjeni Opšti uslovi će biti dostupni na uvid u filijalama/poslovnica Banke i na web stranici Banke www.asabanka.ba.

Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene dužan je karticu odmah vratiti Banci, uz pisano obavještenje da ne prihvata izmijenjene Opšte uslove i da otkazuje karticu.

U tom slučaju, Korisniku dospijevaju na naplatu, u cjelosti, sve obaveze Banke prema kartici, koje je Korisnik dužan da izmiri u roku od 15 (petnaest) dana od dana otkaza kartice/kreditnog odnosa.

22. ZAVRŠNE ODREDBE

Potpisivanjem Pristupnice Korisnik/Sudužnik izjavljuje da je upoznat i da prihvata Opšte uslove. Potpisivanjem Pristupnice, Korisnik/Sudužnik izjavljuje da je upoznat sa visinom naknada i drugih troškova Banke za usluge korištenja kartice.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima, te zakonski i podzakonski akti kojima je regulisana ova materija.

Potpisivanjem ugovora Sudužnik se obavezuje Banci, da će, kao i Korisnik, ispuniti cjelokupnu punovažnu i dospelu obavezu nastalu po osnovu ugovora.

Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva za koje ne postoji odgovornost Banke.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Opštih uslova u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i to najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka primjene.

U slučaju spora, Korisnik prihvata nadležnost suda u Sarajevu.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se počev od 02.02.2018.godine.